

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورا هاما في مجال الخدمات التي تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول. خاصة في المجال المصرفي الذي أصبح يركز على كل ما هو رقمي و مرتبط بالتكنولوجيا مما دفعه إلى تطوير خدماته خاصة الإلكترونية. حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالصيرفة الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية ، التقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي، والصيرفة عبر الهاتف النقال و غيرها من قنوات التوزيع و أنظمتها المختلفة، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة وفي أي وقت ومكان، فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي عامل ميم لنجاح ونمو المؤسسات المصرفية، جاء موضوعنا حول دراسة واقع الخدمات الإلكترونية و تطورها و مدى تأثيرها على تنافسية المؤسسات المصرفية و انطلاقا من التساؤلات المطروحة وبعد تحليلنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والعملية وإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثل في دراسة أجريت في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، بالمديرية العامة ببابا حسن